

APPARATUS FOR AUTOMATICALLY MAKING CALL IN RESPONSE TO CUSTOMER COMPATIBLE JOB

Publication number: JP2004304278

Publication date: 2004-10-28

Inventor: KOGA DAIYU

Applicant: OSAKA GAS CO LTD

Classification:

- International: G06F3/16; H04M3/42; H04M3/51; G06F3/16; H04M3/42; H04M3/50; (IPC1-7): H04M3/51; G06F3/16; H04M3/42

- European:

Application number: JP20030091913 20030328

Priority number(s): JP20030091913 20030328

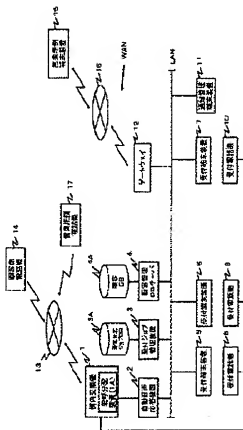
Report a data error here

Abstract of JP2004304278

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide an apparatus for automatically making a call in response to a customer compatible job that can automatically make a contact with a sales point without the need for intermediation of an operator at that point of time when the customer compatible job needing urgency arrived in a call center and allows the operator to quickly transit to a waiting state of a succeeding customer.

SOLUTION: In a CTI (Computer Telephony Integration) system comprising: a plurality of reception telephone sets 8, 9, 10 connected to a private branch exchange 1; an incoming call distributor 1A for automatically distributing incoming calls to the reception telephone sets; a reception job management apparatus 3 for applying reception processing to a request from a customer; and a plurality of reception terminals 5, 6, 7 installed corresponding to the reception telephone sets, the apparatus for automatically making a call in response to a customer compatible job is provided with a job data generating means for generating the customer request caused from a speech with the customer as customer compatible job data; and an automatic voice response apparatus 2 for automatically making a call to inform a department in charge about the customer compatible job data generated by the job data generating means.

COPYRIGHT: (C)2005,JPO&NCIPI



Data supplied from the esp@cenet database - Worldwide

特開2004-304278

(P2004-304278A)

(43) 公開日 平成16年10月28日 (2004. 10. 28)

(51) Int. Cl. ⁷	F I	テーマコード (参考)
H O 4 M 3/51	H O 4 M 3/51	5 K O 1 5
G O 6 F 3/16	G O 6 F 3/16	3 1 O A
H O 4 M 3/42	H O 4 M 3/42	5 K O 2 4
	Z	

審査請求 未請求 請求項の数 6 O L (全 9 頁)

(21) 出願番号	特願2003-91913 (P2003-91913)	(71) 出願人	000000284
(22) 出願日	平成15年3月28日 (2003. 3. 28)		大阪瓦斯株式会社
		(74) 代理人	大阪府大阪市中央区平野町四丁目1番2号
		(74) 代理人	100114476
		(74) 代理人	弁理士 政木 良文
		(74) 代理人	100107478
		(74) 代理人	弁理士 橋本 薫
		(72) 発明者	古賀 大雄
		(72) 発明者	大阪府大阪市中央区平野町四丁目1番2号
		(72) 発明者	大阪瓦斯株式会社内
		Fターム (参考)	5K015 AA06 AF08 HA03
			5K024 AA76 BB03 BB04 BB07 CC01
			CC09 CC14 DD01 FF04 GG03
			GG13

(54) 【発明の名称】 顧客対応ジョブ自動コール装置

(57) 【要約】

【課題】コールセンターで発生する緊急を要する顧客対応ジョブに対して、オペレータが介入することなくその時点で営業拠点に自動的に連絡をとり、オペレータが次の顧客の待ち受け状態に迅速に移行できる顧客対応ジョブ自動コール装置を提供する。

【解決手段】構内交換機1に接続された複数の受付電話機8、9、10と、着呼を受付電話機に自動分配する着呼分配装置1Aと、顧客からの要求を受付処理する受付ジョブ管理装置3と、前記受付電話機に対応付けて設置された複数の受付端末装置5、6、7とからなるCTIシステムにおいて、顧客との通話により発生した顧客要求を顧客対応ジョブデータとして生成するジョブデータ生成手段と、前記ジョブデータ生成手段により生成された顧客対応ジョブデータを担当部署へ通知すべく自動発呼する自動音声応答装置2を設ける。

【選択図】 図1

